

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

1. INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT

Indiquer le nom et type d'établissement :

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Indiquer le nom du comité des usagers :

Comité des Usagers du Centre de service du Haut-Saint-Maurice

Adresse postale du comité : 885, Boulevard Ducharme La Tuque (Québec) G9X 3C1

Numéro de téléphone : 819-523-4581 poste 2645

Courriel du comité : usagers_hsm@ssss.gouv.qc.ca

Indiquer le nom des comités de résidents sous votre responsabilité :

1. Comité des Résidents du Centre de service du Haut-Saint-Maurice
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

2. MOT DU PRÉSIDENT

Présenter le rapport annuel d'activités, commenter sur les grands enjeux et les principaux résultats atteints au cours de l'année.

Mesdames et Messieurs,

Il me fait plaisir de vous soumettre le Rapport d'activités 2020-2021 du Comité des Usagers du Centre de Service du Haut-Saint-Maurice du CIUSSS-MCQ .

L'année 2020-2021 a été une année de confinement à presque 100% comme on le sait, ce qui nous a empêché de tenir notre Assemblée générale annuelle.

Au cours de cette année, notre vice-présidente nous a remis sa démission. Étant donné la pandémie, nous n'avions pas la possibilité de recruter.

Je tiens à souligner l'excellent travail de Madame Réjeanne Collin , administratrice démissionnaire.

Et je tiens à remercier tous les membres du comité pour leur implication et leur dévouement pour la défense des droits des usagers.

3. PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Indiquer les grandes réalisations et priorités mises en place par le comité des usagers au courant de l'année.

Juin

Rencontre extérieure pour une séance de travail;
Séance de travail en visioconférence entre Doris, Réjeanne et Gérard;
Vérification quotidienne des messages dans la boîte vocale et ce, tout au long de l'année incluant les mois d'été.

Septembre

Réunion de CUCI par visioconférence;
Entrevue téléphonique avec la radio locale en lien avec la semaine des droits des usagers du R.P.C.U.;
Distribution de masques, accompagné de cartes d'affaires comprenant les coordonnées du comité;
Distribution de napperons avec l'inscription des droits des usagers dans divers restaurants;

Octobre

Réunion du comité des usagers par visioconférence et déménagement temporaire de local;
Réunion du CUCI par visioconférence;

Novembre

Réunion de CUCI par visioconférence;
Réunion du comité des usagers par visioconférence;
Envoi d'une lettre d'appui au Comité des usagers de Lanaudière;
Réception de la lettre de démission de Madame Réjeanne Collin, effective dès le 1er décembre;
Élection de Madame Sylvie Gobeil au poste de vice-présidente, prenant effet le 1er décembre;

Décembre

Relocalisation du bureau du Comité et l'achat des mosaïques;

Janvier 2021

Distribution des calendriers;
Réunion du Comité des usagers en visioconférence;
Doris, Gérard et France rencontre en visioconférence pour finaliser le contrat de la personne-ressource;

Mars

Inventaire du matériel de bureau;
Réunion du CUCI en visioconférence;
Réunion spéciale du CUCI;
Terminer la distribution des calendriers retardé par la pandémie;
Travailler sur l'élaboration du rapport annuel et demander l'impression de 6 000 dépliants en français et atikamekw.

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

4. COMPOSITION ET PORTRAIT DES MEMBRES

Dresser la liste des membres qui composent le comité des usagers, selon les informations demandées ci-dessous.
Inscrire le prénom et nom de chaque membre.
Cocher la case s'il s'agit d'un usager. Si non, préciser le type de membre dans la case suivante.
Rôle : Sélectionner à partir de la liste déroulante.

Numéro	Prénom	Nom	Usager	Autres (préciser)	Rôle
1	Doris	Poirier	<input checked="" type="checkbox"/>		Présidente
2	Sylvie	Gobeil	<input checked="" type="checkbox"/>		Vice-présidente
3	Lyne	Marchand	<input checked="" type="checkbox"/>		Secrétaire-trésorière
4	Louise	Généreux	<input checked="" type="checkbox"/>	Administratrice	--
5	Gérard	Desbiens	<input type="checkbox"/>	Délégué Comité des résidents	
6	Réjeanne	Collin	<input checked="" type="checkbox"/>	Vice-présidente en poste jusqu'au 30 novembre 2020.	
7			<input type="checkbox"/>		
8			<input type="checkbox"/>		
9			<input type="checkbox"/>		
10			<input type="checkbox"/>		
11			<input type="checkbox"/>		
12			<input type="checkbox"/>		
13			<input type="checkbox"/>		

5. COORDONNÉES DES PERSONNES SUIVANTES :

Indiquer les coordonnées complètes des personnes ci-dessous :

Président / présidente du comité des usagers:	Prénom : Doris	Nom : Poirier
	No de téléphone : 819-523-3696	Courriel : presidentelatuque@gmail.com
	Adresse postale : 1100,rue des Bouleaux,La Tuque (Québec) G9X 4J9	
Responsable local de l'établissement du dossier du comités des usagers	Prénom : Édith	Nom : Bérubé
	No de téléphone :819-523-4581 p.2814	Courriel : Edith_Berube@ssss.gouv.qc.ca
	Adresse postale : 885,Boulevard Ducharme La Tuque (Québec) G9X 3C1	
Personne-ressource du comité des usagers, si applicable	Prénom : France	Nom : Filion
	No de téléphone :819-523-2980	Courriel : francefilion@hotmail.com
	Adresse postale : 53, rue Louis-Hébert La Tuque (Québec) G9X 4A5	

A NNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

6. BILAN DES ACTIVITÉS DU COMITÉ DES USAGERS

Décrire les actions prises en lien avec les six (6) fonctions.

6.1. Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations.

Monsieur Gérard Desbiens a accordé une entrevue à la radio locale lors de la semaine des droits des usagers en remplacement de Madame Poirier;

Distribution de matériel publicitaire expliquant le mandat et les fonctions du comité;

Distribution des calendriers avec les droits des usagers;

Distribution de napperons avec la liste des droits des usagers;

Mise à jour des mosaïques des membres du comité;

Organiser une activité dans le cadre de la semaine des usagers;

Distribution de masques;

Réimpression des dépliants en français et en atikamekw;

Demande de nouveaux dépliants pour les plaintes;

Ajout de tableaux d'affichage au bloc opératoire et à l'urgence.

6.2.1. Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers.

Apporter une suggestion de procéder à l'installation d'abris pour l'attente des usagers à l'extérieur;

Demande d'ajout de chaises roulantes bariatriques;

Faire imprimer 6 000 dépliants en français et atikamekw;

Distribuer des calendriers.

6.2.2. Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus.

Confinement

6.3. Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers.

En faisant l'accompagnement;

En les orientant vers les bons services;

En ayant un délégué au CUCI.

6.4. Accompagner et assister, sur demande, un usager dans toute démarche qu'il entreprend y compris lorsqu'il désire porter une plainte.

En l'accompagnant ou en le représentant auprès des gestionnaires dans les bons services.

6.5. Assurer, le cas échéant, le bon fonctionnement de chacun des comités de résidents et veiller à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Nous leur avons fourni le budget habituel.

6.6. Évaluer, le cas échéant, l'efficacité de la mesure mise en place en application des dispositions de l'article 209.0.1. de la « Loi sur les services de santé et les services sociaux ».

N/A

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

7. TENUE DES RENCONTRES

Indiquer le nombre total de réunions que le comité des usagers a tenu durant l'année

Réunion régulière : 4 + 2 séances de travail

Réunion extraordinaire : 0

Assemblée générale : 0

Assemblée générale extraordinaire : 0

Réunion conjointe avec les CR : 0

TOTAL : 6 réunions par année

8. RÉALISATIONS ET PROJETS PRÉVUS POUR L'ANNÉE PROCHAINE

Décrire les projets futurs que le comité des usagers compte déployer :

Publicité dans le cahier de Ville de La Tuque;
Faire réimprimer des napperons avec les droits des usagers;
Formation des membres;
Prévoir une activité à la semaine des droits des usagers;
Distribuer les dépliants dans chaque foyer par le biais du Publisac;
Installer 2 mosaïques : une au bloc opératoire et une à l'urgence;

9. ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT EFFECTUÉS PAR LE COMITÉ

Mentionner les situations qui ont nécessité la collaboration du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (C.A.A.P.) de la région Mauricie-et-Centre-du-Québec.

2 plaintes envoyées à la Commissaire aux plaintes

18 insatisfactions diverses remises à la responsable de l'établissement, Madame Édith Bérubé

ANNEXE - 2 - RAPPORT D'ACTIVITÉS DES COMITÉS DES USAGERS

10. CONCLUSION

Le président du comité des usagers effectue un retour sur les réalisations, constats et recommandations de l'année qui vient de s'écouler.

Tel que mentionné au début du rapport 2020-2021, ce fût une année hors de notre contrôle compte tenu de la COVID-19.

Une année de confinement, mais malgré tout, nous avons tenté de garder l'équipe motivé par des visioconférences grâce à l'aide du CUCI qui nous a fourni des ordinateurs portables.

Chaque jour, un membre du comité prend les messages dans la boîte vocale à distance pour connaître les insatisfactions ou les plaintes et procéder au suivi approprié.

Une année qu'on espère ne pas revivre avec toutes les contraintes en soulignant que chacun des membres de l'équipe a donné le meilleur d'eux mêmes en continuant de défendre les droits des usagers

2021-2022 s'annonce peut-être plus vivable avec l'arrivée des vaccins. Souhaitons que nous pourrions revenir à un semblant de normalité au moins .

11. RAPPORT FINANCIER

Utiliser l'annexe 3 intitulée « Rapport financier du comité des usagers » et la joindre à cette annexe 2 « Rapport d'activités ».

Autres informations :

NOMBRE D'HEURES DE BÉNÉVOLAT *

Les membres ont consacré 378 heures de bénévolat.

Enjeu prioritaire pour 2021-2022 : Formation des membres du Comité des Usagers et du Comité des Résidents

Rapport d'activités complété par : France Filion Personne ressource .

Signature du président du comité des usagers : _____ Date : 05-04-2021